

“Saiu para a Entrega”: Prazer e Sofrimento no Trabalho de Entregadores por Aplicativos

“Out for Delivery”: Pleasure and Suffering in the Work of Application Deliverers

Marcos Vinícius Martins Maciel(1); Luis Eduardo Brandão Paiva(2); Rafaela de Almeida Araújo(3); Tereza Cristina Batista de Lima(4)

1 Universidade Federal do Ceará/Programa de Pós-graduação em Administração e Controladoria, Fortaleza, CE, Brasil. E-mail: marcosvinicius.maciel@gmail.com | ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2578-1344>

2 Universidade Nove de Julho - UNINOVE/Programa de Pós-graduação em Administração, São Paulo, SP, Brasil. E-mail: edubrandas@gmail.com | ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5036-6823>

3 Universidade Federal do Ceará/Programa de Pós-graduação em Administração e Controladoria, Fortaleza, CE, Brasil. E-mail: rafaela.aa@gmail.com | ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1828-0683>

4 Universidade Federal do Ceará/Programa de Pós-graduação em Administração e Controladoria, Fortaleza, CE, Brasil. E-mail: tcblima@uol.com.br | ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6594-4921>

Revista de Administração IMED, Passo Fundo, vol. 12, n. 2, p. 114-132, julho-dezembro, 2022 - ISSN 2237-7956

[Recebido: maio 2, 2022; Aprovado: outubro 13, 2022; Publicado: dezembro 2022]

DOI: <https://doi.org/10.18256/2237-7956.2022.v12i2.4722>

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*

Editora-chefe: Giana de Vargas Mores

Editor Técnico: Wanduir R. Sausen

Como citar este artigo / How to cite item: [clique aqui/click here!](#)

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo investigar as causas de prazer e sofrimento de entregadores de aplicativos. O estudo destaca-se por fomentar a compreensão do contexto de trabalho que dá origem às principais causas de adoecimento físico e mental dos entregadores por aplicativos, fornecendo subsídios para a psicodinâmica do trabalho, pela construção e análise da demanda e pelo atendimento diante do aumento desse grupo de trabalhadores. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, realizada mediante entrevistas semiestruturadas com 11 entregadores por aplicativos. O roteiro de entrevistas foi inspirado na Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e na Escala de Avaliação dos danos relacionados ao trabalho ambas pertencentes ao inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento, elaborado por Mendes e Ferreira (2007). Os resultados apontam que o trabalho proporciona prazer e sofrimento, embora sobressaiam situações em que os entregadores exponham sentimentos de sofrimentos associados à atividade que realizam. As principais motivações são sobrevivência e ausência de burocracia para iniciar a atividade, ainda que não ocorram direitos e garantias trabalhistas. Os danos causados pelo trabalho estão relacionados ao alto custo emocional, falta de motivação, vontade de desistir da atividade, solidão e dores no corpo e na cabeça. Este estudo contribui para o campo científico do prazer e sofrimento do trabalho, enfatizando que existe a necessidade de políticas públicas para uma formalização nessa categoria de trabalho para garantir as suas necessidades básicas.

Palavras-chave: Prazer; Sofrimento; Trabalhadores por Aplicativos.

Abstract

This research aimed to investigate the causes of pleasure and suffering of application deliverers. The study stands out for promoting the understanding of the work context that gives rise to the main causes of physical and mental illness of application deliverers, providing subsidies for the psychodynamics of work, for the construction and analysis of demand and for the service given the increase in this group of workers. This is a qualitative research, carried out through semi-structured interviews with 11 agents. The interview script was inspired by the scale of indicators of pleasure and suffering at work and the assessment scale of work-related harm, both belonging to the inventory on work and risks of illness, prepared by Mendes and Ferreira (2007). The results indicate that work provides both pleasure and suffering, although situations stand out in which delivery men expose feelings of suffering associated with the activity they perform. The main motivations are survival and lack of bureaucracy to start the activity, even though there are no labor rights and guarantees. The damage caused by work is related to the high emotional cost, lack of motivation, desire to give up the activity, loneliness and pain in the body and head. This study contributes to the scientific field of pleasure and suffering at work, emphasizing that there is a need for public policies to formalize this category of work to guarantee its basic needs.

Keywords: Pleasure; Suffering; Workers by Applications.

1 Introdução

O desemprego pode levar os trabalhadores a entrarem em uma atividade econômica que priva, muitas vezes, das condições básicas de trabalho e da proteção social do Estado (Abílio, 2020; Costa, 2020; Fleming, 2017), apresentando assim um contexto de precariedade (Glavin, 2020; Fleming, 2017; Rosenfield & Almeida, 2014). Esse cenário de desemprego e informalidade possibilitou crescimento nas entregas de produtos e serviços por meio de aplicativos, como Uber Eats, iFood, Rappi, entre outros, em que ciclistas e motociclistas buscam atender às necessidades do consumo com agilidade na prestação de serviços e entrega de produtos, sem a necessidade de firmar um contrato com um empregador.

A partir disso, é importante evidenciar que essa situação se intensificou, especialmente a partir da pandemia do Coronavírus (Covid-19), conforme destacado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) (Andersen et al., 2020), que fomentou a reestruturação e ressignificação tanto dos negócios quanto dos serviços prestados. Os entregadores por aplicativos representam uma parte dos trabalhadores com elevados riscos, diante da expressiva taxa de acidentes de trânsito e inseguranças (Alves et al., 2020; Castro, 2021).

As pessoas que trabalham por meio de aplicativos são autônomas, assumindo diversos riscos, como segurança pessoal, adoecimentos, acidentes, danos a terceiros, baixa avaliação dos clientes (em algumas vezes para prejudicá-los) (Desgranges, 2020; Franco & Ferraz, 2019). A empresa detentora do aplicativo atua como um intermediário nessa relação, assim não precisa contratar o trabalhador; tampouco investir em meios físicos para a realização do trabalho dele, acarretando na desestruturação do trabalho regulamentado e intensificando a precarização do trabalho (Desgranges, 2020; Franco & Ferraz, 2019; Friedman, 2014).

Nesse contexto, insere-se a psicodinâmica do trabalho, que se baseia na análise dinâmica inerente ao contexto de trabalho no qual o indivíduo está inserido, caracterizada pela ação de forças visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas, que podem ou não deteriorar o trabalho, transformando-o em um lugar de danos à saúde e/ou patologias, assim como de adoecimento (Areosa, 2019; Carneiro et al., 2017; Mendes & Ferreira, 2007).

Diante das abordagens que contextualizaram o tema em questão, levando-se em conta a precarização das pessoas que trabalham por meio de aplicativos de entrega (ou delivery), sobretudo no contexto da pandemia ocasionada pelo Covid-19, surge o seguinte questionamento para o desenvolvimento do estudo: quais são as causas de prazer e sofrimento dos trabalhadores por aplicativos de entrega? Nesse sentido, delineou-se como objetivo, investigar as causas de prazer e sofrimento de entregadores por aplicativos de entrega.

O desenvolvimento desta pesquisa se justifica, pois, além do crescente desemprego, a precarização das relações de trabalho promove um crescimento no número de trabalhadores que trabalham fora das condições previstas pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), e isto faz com que eles atuem por conta própria, buscando soluções por meio do trabalho informal (Barratt et al., 2020). Assim, a “uberização”, termo de referência ao pioneirismo da empresa Uber, é uma alternativa da nova configuração econômica, em que o trabalhador é empreendedor de si; vinculado e subordinado a uma empresa que liga prestadores de serviços a consumidores por meio de um aplicativo. Essas empresas de entregas por aplicativos são exemplos das novas modalidades de atividades (Abílio, 2020; Dutra & Sepúlveda, 2020; Fleming, 2017; Franco & Ferraz, 2019; Rosenfield & Almeida, 2014).

2 Precarização e Uberização no Trabalho

O Uberismo nasceu nos Estados Unidos, após a criação da Uber, uma empresa de tecnologia que, por meio de um aplicativo para smartphones e tablets, promove o encontro imediato de trabalhadores dispostos a utilizarem seu veículo automotor (carro) para transportar consumidores que buscam um meio de transporte (Fleming, 2017). Sua criação foi possível em função de dois fenômenos centrais: (i) desenvolvimento intenso e veloz de tecnologias móveis e internet, permitindo a utilização de aparelhos celulares para realização de diversas tarefas; e (ii) crise econômica mundial de 2008, que implicou no aumento de desemprego, informalidade e inserção precária no mercado de trabalho (Fonseca, 2017).

Na relação entre a empresa Uber e os trabalhadores, tem-se uma nova forma de precarização do trabalho disfarçada de autogestão, mantendo a terceirização e a pejetização do trabalhador, assim como o trabalho *part-time*, o teletrabalho, o trabalho temporário, o trabalho por tarefa/projeto – ou seja, o trabalho realizado por pessoas que são destituídas de direitos trabalhistas (Abílio, 2021; Dutra & Sepúlveda, 2020; Fonseca, 2017; Mark et al., 2018). O trabalhador uberizado, que atua no novo conceito de informalização, encontra-se, muitas vezes, desprovido de direitos e segurança (Abílio, 2019; 2021; Ashford et al., 2018).

Do ponto de vista da empresa que fornece os serviços de aplicativos, o trabalhador demanda seus serviços de intermediação por meio de aplicativos. Assim, ele contrata a empresa que controla o aplicativo para se tornar usuário, que produz efetivamente a mercadoria, e que, nesse caso, é um serviço (Fleming, 2017; Fonseca, 2017). Para Rosenfield e Almeida (2014), o trabalhador não é reconhecido como tal e, portanto, não tem garantias e direitos, haja vista a ideologia disseminada pela empresa de que o trabalhador é o chefe de seu próprio trabalho, tornando-se empreendedor de si e detendo liberalidade para definir a sua jornada laboral, seu local de trabalho e, conseqüentemente, seu rendimento.

Diante disso, são estipulados pelos aplicativos os valores de serviço e mercadoria em função da distância e do tempo gasto para percorrer, sem que o trabalhador tenha como questionar, dado a impessoalidade inerente ao funcionamento do aplicativo (algoritmo) e de sua condição de vida que lhe impõe aceitar o que lhe proporciona, que é renda no curto prazo (Barratt et al., 2020; Fonseca, 2017). Nesse modelo de negócio, não existe espaço para falhas e sofrimentos para o indivíduo que presta serviço (Mendes, 2010), pois prevalecem noções funcionalistas que transformam o trabalho em um lugar de patologias sociais e adoecimentos. Esse comportamento funcional, padronizado e robotizado do indivíduo pode desencadear violência, exposição do trabalhador a situações humilhantes, constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a sua jornada laboral (Mendes & Araújo, 2012).

De acordo com Alves et al. (2020), se os trabalhadores por aplicativos aceitam os termos e a subordinação é, muitas vezes, pelo fato de necessitarem de uma renda para sobreviverem. Considera-se que a responsabilidade pela qualidade do serviço prestado é exclusivamente do trabalhador. Contudo, o controle da qualidade e manutenção da possibilidade de continuar utilizando o aplicativo ficam sendo, constantemente, supervisionados pelos aplicativos, sobretudo, mediante as classificações fornecidas pelos usuários que os utilizam (Fonseca, 2017; Rosenfield & Almeida, 2014).

Os baixos custos dos serviços prestados pelos trabalhadores por aplicativos para os consumidores residem, principalmente, na redução dos custos com a mão de obra que não é contratada, e ainda têm salários críticos, com ausência de um padrão mínimo e sem direitos e garantias ou benefícios como os trabalhadores formais. Os trabalhadores por aplicativos não têm acesso a plano de saúde, fundos de garantia, previdência e participação nos lucros (Castro, 2021; Fonseca, 2017).

Além da falta de oportunidades de empregos formais, os jovens tendem a incorporar os discursos difundidos nos meios de comunicação em massa, sobretudo os que versam sobre as novas dinâmicas no mundo do trabalho, acreditando que as novas dinâmicas de precarização do trabalho são consequências naturais da evolução tecnológica, que possibilitam uma maior liberdade ao trabalhador (Akkermans et al., 2013; Reis et al., 2017).

3 Prazer e Sofrimento no Trabalho

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica desenvolvida nos anos 1990, na França, por Christophe Dejours (Mendes & Ferreira, 2007). A partir do olhar clínico, Dejours (2004) define o trabalho como aquilo que implica no fato de trabalhar: gestos, saber fazer, engajamento do corpo, mobilização da inteligência, capacidade de refletir, interpretar e reagir às situações; é o poder de sentir, pensar e inventar. Na perspectiva de Dejours (2004), o trabalho não é, em primeira instância, a

relação salarial ou o emprego; é o trabalhar, isto é, um certo modo do engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada.

A psicodinâmica considera o trabalho como fonte de prazer e sofrimento. Nesse sentido, o trabalho propulsor de sofrimento também é lugar de prazer, experimentado pela descarga psíquica nos espaços permitidos pela organização de trabalho (Sartori & Souza, 2018). A psicodinâmica do trabalho compreende os mecanismos que os trabalhadores utilizam para manter a sanidade mental, em uma espécie de homeostasia, quando, em determinadas situações, podem ser alvos de profundos ataques originados no seu ambiente laboral (Dejours, 2013).

Trabalhar é saber fazer na experiência real. É pelo sofrimento que se produz e gera o trabalho. Todavia, o sofrimento pode dar significado e ser transformado em realização e satisfação pessoal quando se consegue resolver problemas para a obtenção de reconhecimento (Mendes, 2010; Moretto & Padilha, 2020). Esse investimento pessoal para produzir trabalho bem-sucedido deve estar inserido no coletivo, pois ele sozinho não é suficiente para modificar a realidade do trabalho. Em contrapartida, Giongo et al. (2017) constataram que, para algumas atividades, há dificuldade dos próprios trabalhadores em identificar aspectos positivos no trabalho, que, muitas vezes, se encontram atrelados à dependência da atividade diante da falta de opção de emprego, da ausência de escolaridade e do endividamento. O sofrimento no ambiente trabalho só se torna uma doença quando é duradouro e o trabalhador não consegue negociar as causas da sua insatisfação (Torres et al., 2020).

A partir da psicodinâmica do trabalho, Ferreira e Mendes (2001) propõem quatro categorias para o prazer e sofrimento no trabalho: liberdade de expressão, realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento. Os dois primeiros estão ligados ao prazer e avaliam as vivências no trabalho; e os outros dois analisam as vivências relacionadas ao sofrimento. Assim, por meio dos fatores de prazer, é possível avaliar a descrição do sentido do trabalho mediante a realização profissional, incluindo o sentimento de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz; a liberdade de expressão, analisa o que pode ser vivenciado por meio de experiências de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho. Os fatores de análise do sofrimento no trabalho avaliam as vivências de sofrimento ou esgotamento profissional, como sentimento de frustração, insegurança, inutilidade, estresse no trabalho; e a falta de reconhecimento, buscando capturar as vivências de injustiça, indignação e desvalorização pelo não-reconhecimento do trabalho; e a liberdade de expressão (Bottini et al., 2021; Mendes & Ferreira, 2007; Mendes & Araújo, 2012; Prestes et al., 2015; Sousa & Mendonça, 2009).

Mendes e Ferreira (2007) constataram como fontes de sofrimento as condições de trabalho, os danos físicos e psicológicos e os relacionamentos afetivos e/ou cognitivos. Diante disso, decorre do sofrimento no trabalho a inter-relação entre o trabalho e os riscos de adoecimentos. Os danos relacionados ao trabalho são: físicos, psicológicos e

sociais. Esses danos descrevem os efeitos do trabalho para a saúde, ou seja, avalia danos físicos, como dores no corpo ou distúrbios biológicos; psicológicos, referindo-se aos sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida; e sociais, como isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais do trabalho (Fonseca et al., 2020; Mendes & Ferreira, 2007; Mendes & Araújo, 2012; Torres et al., 2020).

4 Método

Esta pesquisa caracteriza-se por sua natureza qualitativa, de caráter descritivo – diante da percepção das pessoas que trabalham por meio de aplicativos de entrega. Cabe enfatizar que esta investigação constitui uma opção metodológica capaz de contribuir para o debate sobre prazer e sofrimento no trabalho a partir das falas dos entregadores.

O universo de pesquisa é composto por entregadores de todos os tipos de objetos, podendo ser utensílios para animal (pet); comidas; domésticos, como água, gás, entre outros – intermediados por aplicativos, como Uber Eats, Rappi, iFood, em uma cidade localizada no nordeste brasileiro. A seleção dos entregadores foi realizada pela técnica *snowball* (bola de neve), técnica de amostragem que adota cadeias de referência (Atkinson & Flint, 2001), a fim de que os primeiros entregadores indicassem outros, até que ocorresse a saturação nas falas deles, o que foi constatado na realização das entrevistas (Glaser & Strauss, 1967).

Para atingir a saturação dos dados, foram realizadas 11 entrevistas com trabalhadores de entrega por aplicativo, todas no período noturno, uma vez que é nesse período em que há maior concentração do público-alvo, em função da alta demanda de trabalho. As entrevistas duraram, em média, 18 minutos para cada. Assim, para a confidencialidade dos entrevistados, cada um recebeu um índice único (E), seguido pela numeração na qual a ordem das entrevistas ocorreram. A síntese do perfil dos entrevistados pode ser constatada pela Tabela 1.

Tabela 1. Perfil sociodemográfico dos entrevistados

Entrevistado	Sexo	Estado civil	Idade	Quantidade de filhos	Escolaridade
E1	Masculino	Casado	35	1	Médio Completo
E2	Masculino	Solteiro	33	1	Superior Incompleto
E3	Masculino	Solteiro	27	0	Superior Incompleto
E4	Masculino	Solteiro	38	1	Médio Completo
E5	Masculino	Solteiro	20	0	Médio Completo
E6	Masculino	Solteiro	22	0	Médio Completo
E7	Masculino	Solteiro	41	2	Médio Completo
E8	Masculino	Divorciado	51	2	Fund. Completo

Entrevistado	Sexo	Estado civil	Idade	Quantidade de filhos	Escolaridade
E9	Masculino	Solteiro	23	1	Médio Completo
E10	Masculino	Solteiro	28	0	Médio Incompleto
E11	Masculino	Solteiro	25	1	Médio Completo

Fonte: Dados da pesquisa.

O roteiro de entrevistas foi baseado na Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EISPT) e na Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT), ambas pertencentes ao Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), elaborado por Mendes e Ferreira (2007). Diante das respostas dos entrevistados e com o auxílio das perguntas construídas com base na EISPT, buscou-se analisar o processo de adoecimento no trabalho, no que se refere ao prazer e sofrimento com a atividade laboral. Ademais, com base na EADRT, foram elaboradas perguntas para entender o processo de adoecimento quanto aos efeitos do trabalho na saúde. A partir disso, as categorias de análise utilizadas para este estudo foram fundamentadas nos fatores das escalas propostas (Bardin, 2011).

Com a finalidade de tratar os dados qualitativamente de forma estruturada metodologicamente, com mais confiança e validade aos resultados, os autores realizaram as codificações das citações das entrevistadas, baseando-se no arcabouço teórico e metodológico de Mendes e Ferreira (2007) sobre Prazer e sofrimento no Trabalho. Diante do abordado nesta metodologia, apresentam-se os resultados encontrados na pesquisa na próxima seção.

5 Análise e Discussão dos Resultados

5.1 Prazer e sofrimento no trabalho

As duas primeiras unidades de análise da categoria Prazer e Sofrimento no Trabalho estão relacionadas com as experiências de realização e de sofrimento profissional na atividade de entrega por aplicativo.

A unidade realização profissional está ligado às experiências positivas vivenciadas pelos entregadores no desempenho de suas atividades. Seis citações remeteram à perspectiva de os entregadores terem se sentido gratos com a atividade. Ademais, os entregadores informaram ter experiências de identificação com a atividade e motivação para realizá-la com orgulho, com 8 citações. Esse achado pode ser visto como uma ideia falsa de liberdade, uma vez que Akkermans et al. (2013) mencionam que essas mudanças, apesar de serem vistas como uma oportunidade de o trabalhador fazer o seu próprio horário, pode fazer é com que ocorra uma maior precarização no trabalho, e isso pode ser comprovado com a codificação seguinte.

Em relação à satisfação, foram dadas as seguintes declarações: “eu gostaria de estar em um trabalho com carteira assinada, mas eu não quero também deixar de fazer não” (E1). Outro entrevistado informou: “sinto-me muito insatisfeito com a remuneração pelas corridas” (E4). Os depoimentos refletem insatisfações com a ausência de uma formalidade no trabalho e com o valor das remunerações pagas pelas entregas. Trata-se de um caso recorrente em que a classe de trabalhadores desempregados sofre a ação direta do capital causado pelo aumento do desemprego e da informalidade, assim como pela ausência de apoio do Estado, entrando em conformidade com o que foi afirmado por Fontes (2017).

No que se refere à motivação para a realização da tarefa, os entregadores relataram: “às vezes, não me sinto motivado porque tem dias que sabemos que vai dar muito pedido e o iFood segura as promoções para os entregadores” (E2); “sinto-me satisfeito, motivado, orgulhoso e realizado quando tenho os incentivos em uma semana que você consegue ser produtivo” (E10). Na perspectiva de Dejours (2004), o trabalho não é, em primeira instância, a relação salarial ou o emprego; é o trabalhar, isto é, um certo modo do engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada. Além do fato de que a ausência de um plano de cargos e carreira pode ser um fator que contribui para essa não motivação (Schuster & Dias, 2012).

Portanto, essas declarações mostram que há falta de motivação para o trabalho em função da remuneração, que depende tanto da demanda como da quantidade de entregadores. Como são muitos os entregadores que buscam uma renda principal ou complementar, resta esperar pela alta demanda. Assim, as datas comemorativas, feriados, finais de semana e, nesse caso particular, a demanda que foi provocada pela Covid-19, têm sido os prováveis fatores para aumentar a motivação dos entregadores.

O reconhecimento não parece ser um ponto forte, tendo em vista as citações relativas à falta de reconhecimento. Os relatos foram os seguintes: “não me sinto reconhecido porque são tantos e a gente é só mais um” (E3); e: “não tem essa de reconhecimento não. Dos clientes, nós temos reconhecimento. Às vezes, eles dão gorjeta” (E10). De acordo com as falas dos entregadores, constata-se que não há percepção do reconhecimento pelo seu trabalho por parte da controladora do aplicativo. Assim, conforme Mendes (2010), enaltece, o sofrimento pode ser ressignificado quando se obtém reconhecimento. No caso dos entregadores, esse reconhecimento vem por parte dos clientes do aplicativo e não da gestora do aplicativo em si.

Em relação à identificação, os entregadores vivenciaram experiências de orgulho ou gratificação, mas não foram feitos comentários com maiores detalhes sobre essas experiências, provavelmente pelo fato de serem minoria em relação às demais experiências. A segunda unidade na categoria Prazer e Sofrimento no Trabalho está relacionada com as experiências de sofrimento profissional na atividade de entrega por aplicativo, sendo que 6 citações mostraram que eles estavam insatisfeitos com a

atividade; sete citações de entregadores que tiveram experiências de insegurança na atividade. Foram encontradas 11 citações que se referem ao medo na atividade. Uma unidade importante foi a sobrecarga, dado que um entrevistado mencionou que não sente isso: “não me sinto sobrecarregado. Era bom se estivesse sobrecarregado com entrega” (E5), isto porque ele queria mais demanda para obter mais renda. Ainda surgiram algumas unidades, como esgotamento emocional, estresse, insatisfação, frustração, que não tiveram comentários mais detalhados, embora estejam nas declarações, assim como mencionam Ferreira e Mendes (2001).

O medo e a insegurança também fazem parte do cotidiano dos entregadores. O medo declarado pelos entregadores tem causas difíceis de erradicar: criminalidade, que deve ser enfrentada pelo poder público; e acidentes de trânsito, presentes no dia a dia dos entregadores, sobretudo quando desrespeitam as leis de trânsito. Essas infrações são feitas para garantir a conclusão do pedido no tempo estabelecido pela controladora do aplicativo e para economizar combustível, custo exclusivo do entregador que reduz a sua receita final.

As duas últimas unidades de Prazer e Sofrimento no Trabalho estão relacionadas com as experiências de liberdade de expressão e falta de reconhecimento profissional na atividade de entrega por aplicativo. A liberdade de negociar com a controladora do aplicativo, na visão dos entregadores, não existe, pois isso fica claro no seguinte depoimento: “não tem liberdade para negociar com o aplicativo. Zero. É o que ele diz e acabou.” (E10).

Uma característica do mercado de trabalho sob demanda é que existem muitas pessoas querendo realizar entrega por aplicativo, e isto faz com que ocorra redução na remuneração. A controladora do aplicativo, ou qualquer empregador, passa a considerar o entregador como “só mais um”, conforme foi citado por um entregador (E3). A empresa pode redirecionar a entrega para outro entregador que deseja a sobrecarga de pedidos. O descrito pelos entregadores demonstra que, conforme Mendes e Araújo (2012) também afirmaram, os trabalhadores desenvolvem um comportamento padronizado e robotizado, o que pode acabar desencadeando processos de sofrimento e incapacidade (Barratt et al., 2020).

As declarações sobre solidariedade da controladora do aplicativo, ou a falta dela, e os relatos de indignação se complementam. Os problemas acontecem e não há como reportar imediatamente o ocorrido, já que tudo se resolve de forma digital, por e-mail ou mensagem, como pode ser observado nos relatos: “não sinto solidariedade por parte do aplicativo porque é muito digital” (E4); ademais, constata-se que: “o iFood te dá um castigo. Se for num dia ruim, se for num dia que tem pouco pedido, quando você recebe um pedido e rejeita, não toca mais para você... Só vai tocar de novo quando volta a ficar sobrecarregado de pedidos” (E2). A dificuldade de comunicação com as controladoras vem sendo relatada constantemente, sendo causa de indignação. Esse

formato confere às controladoras de aplicativo uma espécie de escudo que, segundo os entregadores, é prejudicial, sobretudo pela dificuldade de comunicação para resolver seus problemas.

Os entregadores se sentem injustiçados de diferentes formas, conforme se observa nos seguintes discursos: “já me senti indignado e injustiçado quando um cliente informa um endereço no aplicativo e você chega num lugar e, na verdade, o endereço é outro” (E11); “já me senti injustiçado. Eu fui bloqueado uma vez e, até hoje não sei por que” (E3); “sinto-me injustiçado quando percebo a preferência por um entregador em relação a mim” (E2). Essas afirmações confirmam o mencionado por Mendes e Araújo (2012), já que para estes trabalhadores não é admitido falhas.

Em relação à desvalorização, um dos entrevistados comentou: “sinto-me realizado e me sentia mais valorizado antigamente; hoje não” (E10). A discriminação existe e há comentários que demonstram as atitudes que reduzem a honra do trabalhador e até mesmo desrespeito à lei de defesa do consumidor. As declarações neste sentido foram: “alguns estabelecimentos que não respeitam você. As vezes não deixam você entrar e tem que esperar lá fora” (E9); e “por incrível que pareça, a gente sente discriminado até por onde vai pegar os pedidos” (E1).

O problema é o mercado de trabalho sob demanda em função do desemprego acentuado. Um entregador define bem o problema do mercado sob demanda com as suas palavras, sobretudo quando se trata da identificação com a atividade: “tem muitas pessoas que se não se identificam, mas, com o tempo, vão se encaixando. Eu não me identifico. É um meio de não ficar parado, não deixar de ganhar nada enquanto não aparece algo melhor” (E6).

Os depoimentos acima corroboram com o que foi enfatizado por Fonseca (2017), quando as gerenciadoras de aplicativos de entrega (ou *delivery*) não reconhecem os trabalhadores lhes dando garantias e direitos, conforme os trabalhadores considerados formais apresentam. Essa modalidade de trabalho acentua a ideia de que o trabalhador é dono do seu próprio trabalho, mesmo que ele ainda esteja subordinado a regras e critérios preestabelecidos pela controladora do aplicativo.

5.2 Danos relacionados ao trabalho

A primeira unidade na categoria de Danos Relacionados ao Trabalho, na atividade de entrega por aplicativo, relaciona-se com as questões físicas. É importante ressaltar que o público-alvo é do sexo masculino, mostrando hegemonia em determinados trabalhos tanto de papéis como de funções na sociedade e no mercado de trabalho (Medeiros & Campos, 2020). Houve predominância de pessoas com idade inferior a 40 anos; portanto, pessoas jovens e aparentemente saudáveis.

Os maiores problemas relatados nesta unidade estão relacionados à dor no corpo, com cinco citações; e dor nas costas, mediante oito citações. Os depoimentos

esclarecem os principais danos físicos percebidos: “sinto dor nas costas por andar muito de moto” (E2); “dor na cabeça é mais por conta do esforço mental que você faz diariamente” (E10). No que se refere ao esforço mental mencionado por um entregador (E10), é pertinente corroborar ao que foi enfatizado por Mendes (2007), que aborda que a inteligência prática pode representar uma possibilidade de realização e prazer.

A Covid-19 trouxe problemas para os entregadores que utilizam bicicleta como forma de entrega de mercadorias. O depoimento a seguir deixa esse fato em evidência: “já senti problema respiratório por causa da máscara. O cara vai pedalando, pedalando, e sente falta de ar” (E11). Na unidade da categoria Danos Relacionados ao Trabalho merece destaque, principalmente o aspecto psicológico, que avalia os danos psicológicos percebidos pelo entregador no desempenho de suas atividades. Os maiores danos relatados nesta unidade dizem respeito à vontade de desistir de tudo com quatro citações. As unidades mal humor e vazio obtiveram, cada uma, cinco citações. O desamparo e a irritação também foram mencionados por eles.

Os depoimentos em relação aos Danos psicológicos foram os seguintes: “às vezes dá sim uma vontadezinha, mas eu não desisto não. Sou brasileiro” (E1); e: “sinto vontade de desistir de tudo quando sou bloqueado” (E2). Percebe-se que os entregadores, por vezes, têm vontade de desistir da profissão, mas a necessidade de ter uma renda parece ser um fator fundamental na persistência na atividade. Esse achado corrobora o fato que foi abordado por Giongo et al. (2017), uma vez que a falta de oportunidade de emprego e a renda mantêm essas pessoas trabalhando com entregas.

É importante observar que, para trabalhar por intermédio de aplicativo, o entregador não passa pelo crivo formal de um contratante, pela disponibilidade de vagas ou qualquer processo seletivo normalmente imposto ao trabalho formal. O entregador instala o aplicativo, preenche os dados cadastrais e inicia os atendimentos que o aplicativo distribui para ele. É uma maneira rápida para obtenção de receita, tornando esses trabalhadores empreendedores de si, conforme enfatizam Rosenfield e Almeida (2014).

Há depoimentos relacionados à questão do abandono: “por parte das autoridades e das plataformas” (E1); bem como: “sinto-me abandonado quando entramos em contato com o aplicativo e ele demora 40 minutos para me responder” (E2). Percebe-se a ação de dois atores: controladora do aplicativo e poder público. Os entregadores se sentem abandonados pelo poder público, que pouco intervém no sentido de proporcionar condições melhores de trabalho para a atividade; e pelo aplicativo, quando não responde às demandas online de forma rápida, causando prejuízo ao entregador. O relatado acontece, pois, conforme Barratt et al. (2020), a plataforma exerce vários níveis de controle sobre a alocação e o desempenho do trabalhador.

A irritação é o desfecho psicológico com grande custo emocional, em virtude de que o entregador tem vontade de tomar uma atitude, mas ela pode lhe trazer

problemas, como o bloqueio ou outros problemas piores e, muitas vezes, reprime o seu real desejo, conforme consta no relato: “às vezes, dá irritação e vontade de mandar o cara para...” (E1). Verifica-se que destratar o cliente ou o estabelecimento parece ser uma ideia desencorajadora para os entregadores. As dificuldades e a demora de comunicação online também podem prejudicar o entregador e, conseqüentemente, o seu desempenho.

Em relação aos Danos sociais, encontrou-se como unidade o isolamento, uma vez que o E1 relatou: “eu gosto de ficar só. Até em casa eu gosto de ficar só” (E1). Dado que não há relação formal do entregador com o aplicativo, inexistem relações entre clientes, fornecedores e entregadores; e não há local fixo de trabalho. Logo, espera-se que não ocorram relações sociais do entregador para com seus pares. Seu trabalho individual não interfere no trabalho do outro, exceto quando considerado o conjunto do mercado em demanda dos entregadores. Esses depoimentos reforçam o conceito neoliberal da economia, em que cada trabalhador é empreendedor de sua própria força de trabalho e de suas propriedades. Ele tem o direito de escolher, conforme a sua vontade, hora e local de trabalho, jornada de trabalho e período para descanso, conforme evidenciado por Fonseca (2017) e Fleming (2017).

A categoria Danos Relacionados ao Trabalho está relacionada ao aspecto social, que avalia os danos sociais percebidos pelo entregador no desempenho de suas atividades. Essa unidade foi a que obteve a menor quantidade de respostas. O maior dano foi a vontade de ficar só, perfazendo um total de cinco citações. Outros cinco não reconheceram quaisquer danos sociais, possivelmente pela falta de relações interpessoais. Isso é consequência da evolução tecnológica, conforme relatado por Reis, Gelsleichter e Alves (2017). Diante das discussões com as categorias de análise e unidades de registro, referentes à análise de conteúdo das falas dos entregadores por aplicativos sobre prazer e sofrimento no trabalho, mostra-se a Tabela 2, que sumariza os principais resultados da pesquisa para cada categoria de análise com suas respectivas unidades de contexto.

Tabela 2. Categorias de análise - principais resultados

Categoria de Análise	Unidade de Contexto	Principais Resultados
Prazer e Sofrimento no Trabalho	Realização Profissional	Sentem-se satisfeitos quando seu trabalho é elogiado pelos clientes.
		Sentem-se mais motivados nos dias que tem mais demanda, portanto, mais renda.
		Não se sentem valorizados pela operadora do aplicativo.
		Não se sentem reconhecidos pela operadora do aplicativo.
	Sofrimento Profissional	Falta identificação com a atividade.
		Insatisfação com os baixos valores pagos com a pouca demanda de trabalho.
		Se sentem frustrados quando são bloqueados ou quando o dia de trabalho não gera a renda prevista.
		Se sentem inseguros e com medo em relação à criminalidade e à violência no trânsito. Também há medo quanto aos constantes ataques a sua dignidade.
	Liberdade de Expressão	Falta na liberdade de negociação.
		Falta solidariedade por parte da operadora do aplicativo.
		Há solidariedade e cooperação entre os entregadores. Podem expressar opiniões e falar de trabalho com seus pares.
	Falta de Reconhecimento	Desvalorização em alguns estabelecimentos.
Injustiça por cobranças indevidas.		
Discriminação.		
Danos Relacionados ao trabalho	Danos Físicos	Problemas nas costas.
		Falta de ar - em decorrência da utilização de máscara.
	Danos Psicológicos	Irritação.
		Descaso da gerenciadora do aplicativo.
		Vontade de desistir.
	Danos Sociais	Desrespeito por parte dos aplicativos e clientes. Os entregadores sentem vontade de ficar só.

Fonte: Dados da pesquisa.

6 Considerações Finais

Esta pesquisa foi desenvolvida com base na identificação das principais causas de prazer e sofrimento dos trabalhadores por aplicativos de entrega, em virtude de que esses trabalhadores ganharam mais destaques nos últimos anos, especialmente após a pandemia do Covid-19, com a expressiva quantidade de pessoas realizando essa atividade, sobretudo pela questão do aumento do desemprego, assim como pela necessidade de complementação de renda.

Diante do que foi encontrado na análise de conteúdo das falas dos entregadores, os resultados permitiram mostrar que, no que tange à realização e sofrimento profissional, a principal motivação é a obtenção renda. Os entregadores se sentem realizados quando reconhecidos e elogiados pelo trabalho. Em contrapartida, não se sentem valorizados pelos outros; ou estão na atividade enquanto não aparece emprego melhor ou estão fazendo entrega para complementar a renda. Em relação à liberdade de expressão e falta de reconhecimento, observou-se que não há liberdade para negociar com o aplicativo. Eles se sentem indignados quando bloqueados pela recusa de uma demanda recebida ou quando são cobrados injustamente, pois isso afeta diretamente na sua renda. Os entregadores se sentem discriminados, principalmente, por lojistas e shoppings, quando não permitem que eles esperem no local ou não usem dos elevadores.

Quanto aos danos físicos, os entregadores sentem dores nas costas e de cabeça, sobretudo quando guiam a motocicleta ou a bicicleta. Ademais, verificou-se danos psicológicos, pois eles se sentem abandonados pelo aplicativo, muito por conta da ausência da comunicação on-line. Observou-se, ainda, que muitos se sentem irritados quando desrespeitados e já tiveram vontade de desistir de tudo; contudo, continuaram trabalhando por precisarem de alguma fonte de renda.

Em relação aos danos sociais, observou-se que os entregadores não são forçados a trabalhar por aplicativo, mas percebem nessa modalidade de trabalho a possibilidade de obter renda. A dificuldade de comunicação e a falta de participação nas decisões do aplicativo não retira a possibilidade de expressar a sua vontade. Além disso, verificou-se que os entregadores interagem com os seus pares, e podem falar livremente sobre o que pensam e sentem sobre o trabalho, já que a gerenciadora do aplicativo não tem relação ou interferência nas suas atividades.

O desemprego, no Brasil, leva a massa trabalhadora a laborar por aplicativo, e isto proporciona um mercado de trabalho em que a demanda de ofertas de trabalho é rateada com cada um dos milhares de entregadores. Nesse sentido, para ter rendas maiores, é necessário trabalhar mais, ampliando a jornada de trabalho. Nesse caso, sequer há ditames legais a serem seguidos. O cerceamento da liberdade decorre de constrangimento econômico. As humilhações, discriminações e ofensas, seja pelos clientes seja pelos estabelecimentos, mostram que há excessiva violação de dignidade e direitos básicos.

Conclui-se, portanto, que os entregadores por aplicativos estão submetidos a condições que tendem a se assemelhar às descritas pela Portaria do Ministério do Trabalho nº 1.129, de 13 de outubro de 2017, em relação aos conceitos de trabalho forçado, jornada exaustiva e condições degradantes. Esse trabalho não é amparado pelas leis e normas de segurança e saúde no trabalho; logo, com base nas falas dos entregadores, essa atividade é extremamente insegura e existe, ainda, mais possibilidades de adoecimentos e acidentes.

Este estudo traz algumas contribuições para o campo do conhecimento científico do prazer e sofrimento no trabalho, em especial devido à necessidade do fomento de políticas públicas para que sejam garantidas as necessidades básicas de profissionais que trabalham por meio de aplicativos de entrega, com o intuito de garantir mais direitos, integridade, respeito e melhores condições de trabalho.

Teoricamente, o estudo contribui com a utilização do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), elaborado por Mendes e Ferreira (2007), de forma qualitativa, quando construídas perguntas de forma a analisar o processo de adoecimento no trabalho, sobretudo no que se refere ao prazer e sofrimento para evidenciar os efeitos da modalidade de trabalho de entregadores por aplicativos. Assim, espera-se contribuir para que sejam estabelecidas, gerencialmente, normas para que os encargos e tributos, que hoje estão exclusivamente dos trabalhadores sob demanda, sejam divididos com as operadoras dos aplicativos de *delivery*, a exemplo dos custos em decorrência de acidentes durante o trabalho.

Como contribuição acadêmica, o estudo evidencia que o prazer encontrado no trabalho por entrega sob demanda, liga-se as tensões advindas do sofrimento, que repercutem, principalmente, nos danos causados aos trabalhadores. Destaca-se que, além dos danos físico, que são mais “fáceis” de perceber; a atividade traz também danos psicológicos e sociais, muitas vezes causados pela individualidade que a atividade traz consigo. Os trabalhadores não têm chefes a quem se reportar e, de modo geral, eles mantêm relações de coleguismo com os demais.

O estudo detém algumas limitações que não foram suplantadas no decorrer da pesquisa, como a utilização de entrevistas apenas com entregadores por aplicativos de uma cidade, bem como a disposição deles de terem mais tempo para fornecer as entrevistas, haja vista que, de modo geral, eles consideraram que enquanto estão realizando as entrevistas com os pesquisadores, poderiam estar disponíveis para realizar mais entregas.

Diante disso, sugere-se, para futuros estudos, ampliar o número de entregadores por aplicativos entrevistados para fomentar compreensões sobre o prazer e sofrimento no trabalho, assim como abordar essa perspectiva em outras cidades e estados do Brasil. Ademais, podem ser abordadas com mais ênfase questões relacionadas a aspectos econômicos e sociais para alinhar com o prazer e sofrimento do trabalho dos entregadores por aplicativos. O foco é ampliar, ainda mais, compreensões nesse campo do conhecimento científico, a fim de contribuir para mitigar os desafios enfrentados constantemente por esses profissionais.

Referências

- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 41-51, <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>.
- Abílio, L. C. (2020). Uberização: a era do trabalhador just-in-time? 1. *Estudos Avançados*, 34(98), 111-126, <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>.
- Abílio, L. C. (2021). Uberização e Juventude Periférica: Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. *Novos Estudos CEBRAP*, 39, 579-597, <https://doi.org/10.25091/s01013300202000030008>.
- Akkermans, J., Brenninkmeijer, V., Huibers, M., & Blonk, R. W. (2013). Competencies for the contemporary career: Development and preliminary validation of the Career Competencies Questionnaire. *Journal of Career Development*, 40(3), 245-267, <https://doi.org/10.1177/0894845312467501>.
- Alves, A., Bagno, L. I. M., & Gonçalves, N. (2020). Entregas mediadas por aplicativos e o mito do empreendedor de si mesmo na pandemia do coronavírus. *Revista de Direito da UNB*, 4(02), 85-116.
- Andersen, K. G., Rambaut, A., Lipkin, W. I., Holmes, E. C., & Garry, R. F. (2020). The proximal origin of SARS-CoV-2. *Nature Medicine*, 26(4), 450-452, <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0820-9>.
- Areosa, J. (2019). O mundo do trabalho em (re) análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, 15(2), <https://doi.org/10.4000/laboreal.15504>.
- Ashford, S. J., Caza, B. B., & Reid, E. M. (2018). From surviving to thriving in the gig economy: A research agenda for individuals in the new world of work. *Research in Organizational Behavior*, 38, 23-41, <https://doi.org/10.1016/j.riob.2018.11.001>.
- Atkinson, R., & Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update*, 33(1), 1-4.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70. Lisboa: Portugal.
- Barratt, T., Goods, C., & Veen, A. (2020). 'I'm my own boss...': Active intermediation and 'entrepreneurial' worker agency in the Australian gig-economy. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(8), 1643-1661, <https://doi.org/10.1177/0308518X20914346>.
- Bottini, F. F., Paiva, K. C., & Gomes, R. C. (2021). Resiliência individual, prazer e sofrimento no trabalho e vínculos organizacionais: reflexões e perspectivas de pesquisas para o setor público. *Cadernos EBAPE.BR*, 19, 45-57, <https://doi.org/10.1590/1679-395120200091>.
- Carneiro, C. M. S., Silva, G. C., & Ramos, L. D. F. C. (2017). *Relações sustentáveis de trabalho: diálogos entre o Direito e a Psicodinâmica do Trabalho*. São Paulo: Ltr.
- Castro, M. F. (2021). A pandemia e os entregadores por aplicativo. *Revista Espaço Acadêmico*, 20, 70-80.

- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho*. São Paulo: Oboré.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Production*, 14(3), 27-34, <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>.
- Dejours, C. (2013). A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 9-28.
- Desgranges, N. (2020). Os algoritmos do empreendedorismo: A plataformização do trabalho de entregadores de iFood. Pensata: *Revista dos Alunos do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da UNIFESP*, 9(2), <https://doi.org/10.34024/pensata.2020.v9.11136>.
- Dutra, R. Q., & Sepúlveda, G. (2020). O trabalho nos aplicativos de entrega de mercadorias: a desconstrução do sujeito de direitos trabalhistas. *Revista Estudos Institucionais*, 6(3), 1230-1252, <https://doi.org/10.21783/rei.v6i3.494>.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2001). “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 6(1), 93-104, <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2001000100010>.
- Fleming, P. (2017). The human capital hoax: Work, debt and insecurity in the era of Uberization. *Organization Studies*, 38(5), 691-709, <https://doi.org/10.1177/0170840616686129>.
- Fonseca, E. C., Zeitoune, R. C. G., Sousa, K. H. J. F., Portela, L. F., & Soares, M. R. D. C. (2020). Danos à saúde dos trabalhadores de enfermagem de salas de vacinação. *Acta Paulista de Enfermagem*, 33, <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2020AO0147>.
- Fonseca, L. S. F. (2017). Fronteiras da precarização do trabalho: uberização e o trabalho on-demand. In XXXI congresso ALAS.
- Fontes, V. (2017). Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. *Marx e o Marxismo-Revista do NIEP-Marx*, 5(8), 45-67.
- Franco, D. S., & Ferraz, D. L. D. S. (2019). Uberização do trabalho e acumulação capitalista. *Cadernos EBAPÉ.BR*, 17(SPE), 844-856, <https://doi.org/10.1590/1679-395176936>.
- Friedman, G. (2014). Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gig economy. *Review of Keynesian Economics*, 2(2), 171-188, <https://doi.org/10.4337/roke.2014.02.03>.
- Giongo, C. R., Monteiro, J. K., & Sobrosa, G. M. R. (2017). Suinocultor: vivências de prazer e sofrimento no trabalho precário. *Psicologia & Sociedade*, 29, <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2017v29i47648>.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2017). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Routledge.
- Glavin, P. (2020). Multiple jobs? The prevalence, intensity and determinants of multiple job-holding in Canada. *The Economic and Labour Relations Review*, 31(3), 383-402, <https://doi.org/10.1177/103530462093339>.
- Mark, K. P., So, J. C., Chan, V. C., Luk, G. W., & Ho, W. T. (2018, December). Surviving in the Gig Economy: Change of STEM Students' Perceptions on the Generic Skills for the

- Workplace. In *2018 IEEE International Conference on Teaching, Assessment, and Learning for Engineering*, 1085-1090. <http://dx.doi.org/10.1109/TALE.2018.8615414>.
- Medeiros, F. S. B., & Campos, S. A. P. (2020). As Relações de Gênero, os Estereótipos e a Violência Simbólica no Mercado de Trabalho. *Revista de Administração IMED*, 10(1), 127-144, <http://dx.doi.org/10.18256/2237-7956.2020.v10i1.3496>.
- Mendes, A. M., & Ferreira, M. C. (2007). *Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento-ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 111-26.
- Mendes, A. M., & Araújo, L. K. R. (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, B. M. (2010). *Violência no trabalho: Perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*. Universidade Presbiteriana Mackenzie.
- Moretto, M. R. G., & Padilha, V. (2020). Quem manda também sofre: um estudo sobre o sofrimento de gestores no trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 23(2), 157-174, <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v23i2p157-174>.
- Prestes, F. C., Beck, C. L. C., Magnago, T. S. B. D. S., & Silva, R. M. D. (2015). Indicadores de prazer e sofrimento no trabalho da enfermagem em um serviço de hemodiálise. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(3), 465-472, <https://doi.org/10.1590/S0080-623420150000300015>.
- Reis, V., Gelslechter, M., & Alves, E. (2017). Narrativas juvenis: dilemas, tensões e desafios em torno das novas configurações do mundo do trabalho. *Revista Educação e Emancipação*, 1, 41-63, <https://doi.org/10.18764/2358-4319.v10n3p41-63>.
- Rosenfield, C. L., & Almeida, M. L. D. (2014). Contratualização das relações de trabalho: embaralhando conceitos canônicos da sociologia do trabalho. *Política e Trabalho: Revista de Ciências Sociais*, 41, 249-276.
- Sartori, S. D., & Souza, E. M. D. (2018). Entre sofrimento e prazer: vivências no trabalho de intervenção em crises suicidas. *Revista Eletrônica de Administração*, 24(2), 106-134, <https://doi.org/10.1590/1413-2311.203.78656>.
- Schuster, M., S. & Dias, V. V. (2012). Plano de carreira nos sistemas de gestão público e privado: uma discussão a luz das teorias motivacionais. *Revista de Administração IMED*, 2(1), 1-17, <http://dx.doi.org/10.18256/2237-7956/raimed.v2n1p1-17>.
- Sousa, I. A. D. C., & Mendonça, H. (2009). Justiça organizacional, prazer e sofrimento no trabalho: análise de um modelo mediacional. *Revista de Administração Mackenzie*, 10(4), 57-74, <https://doi.org/10.1590/S1678-69712009000400004>.
- Torres, T. P. R., Paiva, K. C. M., Bottini, F. F., & Pereira, J. R. (2020). Prazer e sofrimento para jovens trabalhadores de Belo Horizonte. *Revista de Administração Faces*, 19(2), 8-26.